

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SIPERI
(SISTEM PELAYANAN PERIZINAN)
DI KOTA DUMAI PROVINSI RIAU**

Muhammad Amin Murtadha
NPP. 29.0271

Asdaf Kota Dumai Provinsi Riau
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 29.0271@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT (in english)

Problem/Background (GAP): To improve services to the public, the Dumai City Investment and One Stop Integrated Service Office made a breakthrough by creating a program or application to provide information on licensing services through the website. It is hoped that this website will facilitate public access and speed up services at the Dumai City DPMTSP. **Objective:** This research aims to determine the effectiveness of the Siperi program at DPMPTSP Dumai City and to find out the inhibiting factors, supporters and efforts made in terms of services through the SiPeri application. **Methods:** This study used a qualitative method with a descriptive method. Sources of data used are primary data sources and secondary data, data analysis techniques used are data reduction, data presentation and draw conclusions. This effectiveness will be assessed using the approach proposed by Duncan in Steers (1998). **Results/Findings:** There are two factors that make services through the website ineffective, namely: lack of socialization to the community so that there are still many people who do not know about services through the website so that there are still people who come to the office to take care of permits. Another factor is the inadequate internet network so that it is difficult for officials in the office to provide licensing services, this shows that licensing services are still ineffective through the SiPeri application. **Conclusion:** Although there are obstacles, the efforts made by the Dumai City DPMPTSP show that the program for providing service information through the website operated by the Dumai City Investment and One Stop Integrated Service Office has been effective. **Keywords:** Effectiveness, Licensing, SiPeri.

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Untuk meningkatkan pelayanan kepada publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai melakukan terobosan dengan membuat program atau aplikasi pemberian informasi pelayanan perizinan melalui *website*. Diharapkan dengan adanya *website* tersebut akan memudahkan akses masyarakat dan mempercepat pelayanan pada DPMTSP Kota Dumai. **Tujuan:** Riset ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Iperi di DPMTSP Kota Dumai serta mengetahui faktor penghambat, pendukung dan upaya yang dilakukan dalam hal pelayanan melalui aplikasi SiPeri. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer dan data sekunder, teknik analisa data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Efektivitas ini akan dikaji dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1998). **Hasil/Temuan:** Terdapat dua faktor yang membuat pelayanan melalui *website* tidak efektif, yaitu: kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan melalui *website* sehingga masih ada saja masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan. Faktor lain adalah jaringan internet yang kurang memadai sehingga aparatur di kantor susah melakukan pelayanan perizinan, hal ini menunjukkan masih tidak efektivitasnya pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri. **Kesimpulan:** Meskipun terdapat hambatan, dengan upaya yang dilakukan DPMTSP Kota Dumai menunjukkan bahwa program pemberian informasi pelayanan melalui *website* yang dioperasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai sudah efektif

Kata Kunci : Efektivitas, Perizinan, SiPeri.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian maupun kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan norma legalistik yang telah ditetapkan bagi setiap warga negara Indonesia atas barang, jasa dan atau pelayanan secara administratif yang disediakan oleh pemerintahan. Pelayanan publik di Indonesia masih banyak yang perlu diperbaiki supaya tercipta pelayanan yang baik, efisien dan efektif. Karena pemerintah ingin membuat standar pelayanan publik yang baik, maka dibentuk undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Supaya mewujudkan keinginan masyarakat yang mengharapkan pelayanan publik yang baik, efisien dan efektif.

Pada dasarnya pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat dapat kemudahan dalam prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Salah satu sektor pelayanan publik yang menjadi sorotan adalah layanan publik di bidang perizinan. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan publik di bidang perizinan masih belum memuaskan karena prosedurnya yang panjang dan rumit. Untuk menciptakan pelayanan perizinan yang lebih baik dan berkualitas maka ditetapkan sesuai Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang merupakan landasan untuk menerapkan prinsip-prinsip pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan, penerima pelayanan perizinan pada masing-masing daerah kabupaten/kota. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. (Permendagri No. 138 Tahun 2017).

Potret buruk pada pelayanan publik adalah adanya ketidakpastian pelayanan yang diterima masyarakat, tidak terdapat standar pelayanan jelas, atau masih rancu serta. Informasi perizinan yang tidak mudah dipahami membuat masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik, khususnya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam pelayanan publik adalah peningkatan pelayanan perizinan berusaha terhadap pelaku usaha dengan mewujudkan percepatan pengeluaran perizinan pelaksanaan berusaha, hal tersebut dilakukan pemerintah sesuai dengan pasal 2 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017. Tentang percepatan pelaksanaan berusaha, yang menyebutkan bahwa percepatan pelaksanaan sistem perizinan yang terintegrasi secara elektronik maupun *Online*. Maka dari itu inovasi dilakukan pemerintahan daerah adalah membuat layanan elektronik yang bernama *e-government*, *e-government* itu sendiri bertujuan untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya untuk beradaptasi dengan zaman industri 4.0. *e-government* didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparansi, akuntabilitas dan menjadi jalan keluar untuk peningkatan pelayanan publik, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* di kota Dumai adalah SiPeri, SiPeri adalah singkatan dari sistem informasi perizinan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mulai beroperasi pada tahun 2019. Sistem informasi perizinan ini dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk melayani administrasi perizinan dan non perizinan secara elektronik dalam mempermudah investasi di kota pelabuhan yang terkenal strategis ini.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan SiPeri secara elektronik dan juga layanan ini menjadi sebuah terobosan untuk mempermudah para pemilik usaha untuk melengkapi syarat - syarat perizinan dan memperpanjang perizinan yang sudah ada. Perizinan yang dimiliki oleh SiPeri berjumlah 32 izin usaha, Upaya - upaya tersebut untuk menarik perhatian investor – investor dan pengusaha luar kota Dumai untuk tertarik berinvestasi dengan dipermudahnya administrasi perizinan. Pelayanan perizinan secara *Online* bertujuan untuk memangkas waktu pengurusan, Tujuan awal SiPeri ini adalah untuk meningkatkan ketertarikan pihak luar untuk berinvestasi di kota Dumai karena kota tersebut memiliki posisi yang sangat strategis dimana letaknya berada pesisir pulau Sumatera, yang menjadi keunggulannya adalah pelabuhan yang memiliki akses dalam maupun luar negeri, dan tujuan aplikasi itu dibentuk untuk masyarakat di kota yang belum memiliki izin, supaya mendaftarkan perizinan karena selama ini perizinan selalu dianggap sulit dan berbelit – belit. Upaya untuk menghindari praktik percaloan dalam pengurusan perizinan, kepada masyarakat yang masih belum mengerti akan administrasi perizinan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Efektivitas pelayanan administrasi perizinan secara *Online* SiPeri belum berjalan dengan efisien dan efektif, hal itu dapat dilihat dengan indikator – indikator sebagai berikut :

1. Belum adanya prosedur atau sosialisasi penyelenggaraan perizinan berbasis Online ini, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengerti akan sistem informasi tersebut dan bagaimana cara menjalankannya;
2. Masih adanya keterbatasan sarana mau prasana serta kemampuan aparatur dan masyarakat tersebut akan aplikasi tersebut.
3. Masalah lain yang sering menjadi kendala dalam aplikasi SiPeri adalah pelayanan yang terjadi belum maksimal , hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawainya yang belum semua mampu mengoperasikan aplikasi SiPeri dengan optimal dan banyaknya pegawai DPMPTSP yang belum diberikan pelatihan dasar penguasaan teknologi.

1.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ditulis sebagai karya ilmiah guna bahan perbandingan sekaligus pedoman penulis. Penelitian sebelumnya akan menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Pertama, Penelitian Bambang Agus (2020) *berjudul* Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Pada DPMPTSP DKI Jakarta. DKI Jakarta melakukan berbagai inovasi yang Penyelenggaraan melalui One Stop Service Policy (OSSP), ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Terutama pada pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan pelayanan yang tepat, cepat, mudah, murah dan transparansi. Inovasi selalu dimulai dengan kreativitas yaitu memulai dengan memikirkan hal-hal yang belum pernah ada. Proses mewujudkan hal yang baru ini disebut dengan inovasi (levitt). Sementara Gareth Jones inovasi sebagai suatu proses dimana organisasi menggunakan keahlian dan sumber daya untuk mengembangkan sistem produksi dan operasi, sehingga mereka dapat memberi tanggapan atas tuntutan konsumen secara lebih baik. Kedua, Penelitian Muh. Ginanjar (2021) *berjudul* Implementasi Kebijakan-Sistem Pelaporan Keuangan-Berbasis Akrua Di DPMPTSP-Kota Palopo. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa implementasi berbasis akrua di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo dilakukan sangat memuaskan dan mendapatkan nilai implementasi berbasis akrua dengan persentase 94,22%. Untuk kualitas pelaporan keuangan sudah sesuai dengan legalistik yang berlaku yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, yang bertujuan menghasilkan laporan keuangan yang akuntabilitas dan transparansi untuk pengambilan keputusan dalam bidang ekonomi, sosial dan politik di Kota Palopo. Ketiga, Penelitian Felix Ezekiel Sinaga (2021) *berjudul* Efektivitas Pelayanan-Bursa Kerja Online Melalui-Aplikasi BIMMA Di Dinas Tenaga-Kerja-Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan bursa kerja secara online melalui aplikasi BIMMA sudah berjalan efektif, dengan kualitas informasi yang rendah dan kualitas aplikasi yang tinggi. Keberadaan aplikasi BIMMA dalam pelayanan sangat mendukung target dan sasaran dalam program kerja oleh Dinas Tenaga Kerja di Kota Bandung. Akan tetapi masih perlu menimbang beberapa kekurangan aplikasi BIMMA, berupa kelengkapan informasi aplikasi sehingga pelayanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Keempat, Stevani A.P Polli (2021) *berjudul* Efektivitas Informasi Pelayanan Perizinan-Melalui Website-Dalam Meningkatkan Kualitas-Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman-Modal Dan Pelayanan Terpadu-Satu-Pintu Kota Manado . Dari penelitian yang dilakukandapat disimpulkan bahwa Pemberian informasi pelayanan melalui website yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum berjalan dengan efektif. Terdapat dua faktor hambatan yaitu kurangnya sosialisasi

pada masyarakat sehingga masih banyak belum mengetahui bahwa terdapatnya pelayanan secara Online, sehingga masih banyak masyarakat datang ke kantor untuk melakukan pelayanan perizinan, dan faktor lainnya adalah waktu pelaksanaan pelayanan perizinan masih belum sesuai dengan sasaran/target yang telah ditetapkan. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan perizinan melalui Website belum dikatakan efektif. Selanjutnya Asep Syaputra (2021) berjudul Aplikasi_E-Kelurahan-Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi-Dalam Mendukung Penerapan-E-Government. Menemukan bahwa Beberapa kelemahan yang sangat utama terdapat pada aplikasi menulis surat, yang mengakibatkan perubahan format pembuatan surat, dan observasi yang dilakukan di lapangan menunjukkan kemampuan Aparatur Sipil Negara di desa menggunakan teknologi masih sangatlah minim, sehingga diperlukan pelatihan dalam bidang tersebut. Penerapan aplikasi tersebut diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Manfaat lainnya adalah dapat membantu pencacatan data sehingga kelurahan dapat melihat potensi kelurahannya dan bisa membuat keputusan lebih efektif.

1.3 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis yakni pada Kota Dumai Provinsi Riau.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Siperi di DPMPTSP Kota Dumai serta mengetahui faktor- faktor penghambat dan pendukung. Selain itu juga untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan melalui aplikasi SiPeri.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dialami subyek penelitian dari masalah yang terjadi (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, observasi yang didapat dari sumber data primer dan sekunder dengan narasumber yang ditetapkan melalui *purposive sampling* yakni Kepala DPMPTSM (1 orang), Kabid Penyelenggaraan Pelayanan dan Non-Perizinan DPMPTSP (1 orang), Kasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan DPMPTSP I (1 orang), Kasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan DPMPTSP I (1 orang), Kasi Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan DPMPTSP I (1 orang), Admin Aplikasi SiPeri (1 orang), Staf Fungsional (1 orang), Pelaku usaha/masyarakat (1 orang). sebagai Analisis data menggunakan teori Sugiyono (2018:247) yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Efektivitas ini akan dikaji dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1998).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiPeri di Kota Dumai Provinsi Riau

Peneliti menganalisis efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri di Kota Dumai dengan menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (1998). Yang memiliki dimensi antara lain pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

A. Pencapaian Tujuan

• Waktu Pencapaian

Waktu pencapaian ialah waktu yang dibutuhkan untuk mencapai sesuatu tujuan tanpa melupakan standar pelayanan dan standar operasional prosedur, juga sudah mengikuti SOP atau belum dan juga pelaksanaannya itu sendiri. Dalam menentukan efektivitas penggunaan aplikasi SiPeri dalam memberikan layanan perizinan maka salah satu indikatornya ialah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang ada, sehingga untuk mengetahui hal ini maka penulis telah melakukan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara baik itu dengan pihak pemerintah maupun masyarakat sebagai penerima layanan ini. Pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan SiPeri dalam mengurus perizinan sudah sesuai dengan SOP dan mempercepat mengenai waktu penerbitan surat izin usaha bagi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari kesesuaian antara pihak pemerintah yang memberikan pelayanan dengan kepuasan masyarakat selaku pihak yang dilayani, dari wawancara yang dilakukan kebanyakan masyarakat mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama ketepatan waktu penyelesaian surat perizinan dan hal ini juga bisa menjadi tolak ukur efektif atau tidaknya SiPeri diterapkan di DPMPTSP Kota Dumai.

• Sasaran

Sasaran ataupun tujuan adanya aplikasi SiPeri ini ialah untuk memberikan pelayanan bidang perizinan yang mudah, efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Diketahui bahwa sasaran dari diadakannya pelayanan perizinan SiPeri sudah berjalan positif dan mendapat respons baik di tengah masyarakat, walaupun ada beberapa kendala yang dihadapi dalam mencapai sasaran tadi, namun secara umum sudah memberikan nilai positif terkait pelayanan perizinan menggunakan aplikasi SiPeri. Selain itu pihak DPMPTSP selalu berbenah secara berkala apabila ada masalah. Masalah yang dihadapi, seperti mengadakan pengembangan aplikasi, pelatihan bintek bagi pegawai, dan memperbaiki sarana dan prasarana yang dimiliki untuk kelangsungan pelayanan yang efektif dan efisien serta mudah dan terjangkau oleh masyarakat.

• Dasar Hukum

Dasar hukum merupakan hal penting dalam melakukan sesuatu. Dengan adanya payung hukum yang jelas maka suatu program dapat diakui keabsahannya atau legalitasnya, sehingga diakui oleh semua pihak. Dari data – data yang valid ditemukan bahwa aplikasi SiPeri ini sudah memiliki dasar hukum yang mengatur, mulai dari dasar penggunaan SiPeri dalam pelayanan perizinan, izin apa yang dikeluarkan, dan SOP yang sudah diatur, sehingga semua dapat berjalan baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang memerlukan pembuatan surat perizinan baik itu izin usaha, profesi, izin mendirikan bangunan, izin mendirikan apotek, izin praktik dokter dan perizinan lainnya yang dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

B. Integrasi

• Prosedur

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, aktivitas yang dimaksud adalah proses pelayanan perizinan itu sendiri. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan menggunakan aplikasi SiPeri sudah sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini diambil dari kesesuaian hasil wawancara dan mekanisme pelayanan yang penulis dapatkan baik itu dengan pihak pemerintah selaku pemberi layanan dan masyarakat selaku pihak yang dilayani, walaupun dalam hasil wawancara dan observasi terdapat sedikit permasalahan seperti keterlambatan penerbitan surat izin namun keterlambatan itu belum melampaui batas dari prosedur yang sudah ditetapkan.

• Proses Sosial

Proses sosial merupakan cara berhubungan yang dapat dilihat apabila para individu dan kelompok saling bertemu dan menentukan sistem tertentu, individu tersebut adalah pihak pemerintah yang akan memberikan informasi dan sosialisasi dan kelompok itu adalah masyarakat yang akan menerima informasi dan sosialisasi, dan sistem itu aplikasi SiPeri itu sendiri yang membantu masyarakat dalam memberikan dan mempermudah perizinan. Dari penelitian ditemukan bahwa bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan Online menggunakan aplikasi SiPeri masih menjadi hal yang belum dimengerti oleh kebanyakan masyarakat, hal ini dikarenakan pengenalan aplikasi yang masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tau aplikasi ini, akibatnya masyarakat lebih memilih untuk datang ke kantor DPMPTSP secara langsung dari pada melakukan perizinan secara Online, tentu hal ini menjadi PR bersama dimana tujuan awal dari dibuatnya pelayanan SiPeri ialah agar masyarakat tidak perlu lagi datang ke DPMPTSP untuk melakukan pelayanan perizinan cukup ditempat dia berada maka pelayanan dapat dilakukan sehingga pemborosan biaya baik itu biaya kendaraan. Biaya waktu, biaya perjalanan dapat diminimalisir, namun karna Kurangnya pengetahuan masyarakat dan minimnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP terkait SiPeri membuat masyarakat belum tau apa makna dari pelayanan berbasis Online.

C. Adaptasi

• Peningkatan Kemampuan

Peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas dari aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, karena aplikasi SiPeri ini merupakan inovasi pelayanan daerah Kota Dumai dan baru diluncurkan tahun 2018. Sehingga masih banyak aparatur yang belum mengerti maupun belum menguasai cara penggunaan aplikasi tersebut. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur, setidaknya sampai sekarang sudah dilakukan bintek sebanyak dua kali serta adanya kerja sama dengan pihak pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengembangan SiPeri, pertukaran ide dan pelatihan pegawai dalam pengoperasian aplikasi SiPeri seperti yang dijelaskan oleh para narasumber yang penulis wawancarai.

• Sarana dan prasarana

Ditemukan bahwa kantor DPMPTSP Kota Dumai belum memadai dan mencukupi hal ini dibuktikan dengan AC yang ada di ruang tunggu tidak berfungsi dikarenakan mengalami kerusakan, selain itu komputer yang seharusnya digunakan oleh para pengunjung juga mengalami masalah pada jaringan sehingga tidak bisa digunakan untuk mencari informasi terkait pelayanan.

3.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiPeri di Kota Dumai Provinsi Riau

A. Faktor Pendukung

- **Sikap dan Perilaku Para Implementor SiPeri**

Sikap dan perilaku merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan terbaik. Seperti halnya yang dilakukan oleh implementor SiPeri yang siap membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses SiPeri serta kebingungan dalam mengurus persyaratan untuk proses pembuatan perizinan. Hal terlihat dari ramahnya para implementor dalam membantu dan mengatasi permasalahan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam urusan perizinan. Hal ini pun dapat dilihat dari sabarnya para implementor menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat yang masih kurang paham dalam pengimputan data SiPeri, selain itu para implementor juga banyak mengambil peran dalam pengisian data, hal ini dilakukan karna banyaknya masyarakat yang tidak paham melakukan input data secara Online yang mengakibatkan meningkatnya beban kerja para implementor SiPeri.

- **Jumlah Sumber Daya Manusia yang Memadai**

Dengan adanya pelatihan yang diikuti oleh para pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan menggunakan aplikasi SiPeri merupakan suatu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik dalam pengoperasian SiPeri guna memberikan layanan perizinan. Semakin baik kemampuan dari para implementor tentunya akan semakin baik pula lah pelayanan yang diberikan, sehingga peningkatan kemampuan para implementor merupakan suatu upaya dalam hal mendukung terciptanya efektivitas dalam pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri di Kota Dumai.

B. Faktor Penghambat

- **Jaringan Internet yang Kurang Memadai**

Jaringan internet di DPMPTSP masih belum stabil dan sering terjadi lost connecting, yang berakibat pada keterlambatan para implementor SiPeri dalam melakukan pelayanan. Sehingga akan berdampak pada keefektifan penggunaan pelayanan Online di DPMPTSP yang mengurus urusan perizinan.

- **Terbatasnya Pengetahuan Masyarakat**

Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini masih sangat minim, dan masih melekatnya budaya masyarakat bahwa pelayanan dengan datang langsung ke kantornya jauh lebih baik dari pada melakukan pengurusan secara Online, padahal tujuan dari adanya SiPeri ini salah satunya ialah untuk menghilangkan tatap muka antara pelayan dengan masyarakat selaku pihak yang dilayani serta menghilangkan biaya yang mahal akibat datang langsung ke kantor untuk mengurus perizinan. Namun tujuan mulia ini belum terealisasi dengan baik akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SiPeri ini.

- **Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai**

Sarana dan prasarana yang ada pada DPMPTSP masih kurang memadai, terbukti adanya keluhan masyarakat terkait AC yang tidak berfungsi, komputer bagi pengunjung yang sering mengalami gangguan jaringan, bahkan komputer yang ada pada loket pelayanan pun mengalami lost connecting akibat buruknya jaringan wifi yang ada di DPMPTSP Kota Dumai. Kalau hal ini tidak ditanggapi dengan baik, tentunya akan berdampak kepada proses pelayanan yang dilakukan karna hal ini berpengaruh pada bagian dari proses pelayanan yaitu jaringan dan juga berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP.

3.3. Upaya Mengatasi faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiPeri di Kota Dumai Provinsi Riau

- Melakukan Sosialisasi Lebih Terkait SiPeri

Aplikasi SiPeri ini sudah pernah disosialisasikan melalui spanduk dan media cetak koran, namun hal ini masih kurang efektif dan kurang menarik bagi masyarakat untuk mengetahui aplikasi ini secara lebih mendalam, terbukti dari adanya masyarakat yang hanya tau namanya saja, namun tidak tau apa fungsinya dan bagaimana cara penggunaannya, tentu hal ini membuat tujuan dari SiPeri yang dapat digunakan oleh siapa pun dimana dan kapan pun belum tercapai secara maksimal. Untuk meningkatkan sosialisasi SiPeri di tengah-tengah telah dilakukan beberapa inovasi seperti sosialisasi melalui siaran radio, pembuatan video penggunaan aplikasi SiPeri dan memposting kegiatan DPMPTSP pada instagram DPMPTSP, selain itu akan dilakukan juga sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sehingga dengan inovasi ini dapat memberikan pengetahuan lebih kepada masyarakat terkait aplikasi SiPeri.

- Melakukan Kerja Sama Daerah Dengan PT.Telkom untuk Penyediaan Jaringan Internet.

Jaringan sekitar DPMPTSP Kota Dumai ialah 10mbps, tentunya untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal maka diperlukan peningkatan jaringan dalam kecepatan dan kestabilan sinyal. Untuk itu daerah melalui DPMPTSP harus melakukan kerja sama dengan PT. Telkom dalam hal penyedia jaringan yang cepat dan stabil agar pelayanan berbasis Online ini dapat berjalan secara optimal.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri DPMPTSP Kota Dumai merupakan terobosan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan di Kota Dumai. Selain itu juga untuk menarik masyarakat agar menganggap bahwa pengurusan izin pada masa sekarang adalah hal yang mudah karena bantuan teknologi dan perkembangan jaman. Sama halnya dengan penelitian Bambang Agus (2020) bahwa DKI Jakarta melakukan berbagai inovasi yang Penyelenggaraan melalui One Stop Service Policy (OSSP), ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Terutama pada pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan pelayanan yang tepat, cepat, mudah, murah dan transparansi. Inovasi selalu dimulai dengan kreativitas yaitu memulai dengan memikirkan hal-hal yang belum pernah ada (Agus,2020).

Dalam pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri DPMPTSP Kota Dumai, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut antara lain belum dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat, fasilitas internet yang kurang optimal dan sarana prasarana yang belum memadai. Sehingga dapat dikatakan masih belum efektif. Layaknya temuan Stevani A.P Polli (2021) bahwa Pemberian informasi pelayanan melalui website yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum berjalan dengan efektif. Terdapat dua faktor hambatan yaitu kurangnya sosialisasi pada masyarakat sehingga masih banyak belum mengetahui bahwa terdapatnya pelayanan secara Online, sehingga masih banyak masyarakat datang ke kantor untuk melakukan pelayanan perizinan, dan faktor lainnya adalah waktu pelaksanaan pelayanan perizinan masih belum sesuai dengan sasaran/target yang telah ditetapkan. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan perizinan melalui Website belum dikatakan efektif (Polli, 2021).

IV. KESIMPULAN

Penulis Menyimpulkan bahwa pelayanan melalui aplikasi SiPeri pada DPMPTSP Kota Dumai belum berjalan dengan efektif dalam pelaksanaannya. Meskipun telah didukung dengan jumlah SDM yang memadai dan sikap perilaku implementor aplikasi SiPeri. Namun masih terdapat beberapa hambatan yakni belum dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat, fasilitas internet yang kurang optimal dan sarana prasarana yang belum memadai. Guna mengatasi hal tersebut DPMPTSP Kota Dumai melakukan upaya dengan melakukan sosialisasi SiPeri kepada masyarakat dan kerjasama dengan PT.TELKOM untuk peningkatan sarana jaringan internet.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada wilayah-wilayah yang mudah ditempuh.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiPeri di Kota Dumai untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ginanjari, M. (2021). *Implementasi Kebijakan Sistem Pelaporan Keuangan Berbasis Akrua Di DPMPTSP Kota Palopo*. Muhammadiyah Riau Accounting and Business, 182-192.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualiatas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan mplementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maulana, R. N. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Soppeng*. Efektivitas Pelayanan Publik, 71-82.
- Nurwindiarti, M. (2016). *Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo* . 1-9.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Informasi Teknologi Dan Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Wali Kota Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Dumai
- Polii, S. A. (2021). *Efektivitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Manado*. 1-11.
- Savinatunazah, V. (2018). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis*. 70-77.
- Sinaga, F. E. (2021). *Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*. Administrasi Negara, 51-57.

Sugiyono, P. D. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Elektronik
Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

